

消費者保護ルールの実施状況のモニタリング定期会合（第18回）資料

MVNOの取組状況について

2025年3月4日

テレコムサービス協会
MVNO委員会



一般社団法人テレコムサービス協会の紹介

○ 沿革

平成6年に特別第二種電気通信事業者協会、全国一般第二種電気通信事業者協会、音声VAN振興協議会、日本情報通信振興協会の4団体が統合し発足。平成24年4月に一般社団法人に移行

○ 会員

全国11支部に302会員が加盟（令和5年10月11日現在）

会員の事業は電気通信事業、情報サービス事業、ISP事業、CATV事業など通信事業者及び情報通信事業者等ICT企業が中心

主な会員企業（会長、副会長及び常任理事会社）

インテック、インターネットイニシアティブ、スターネット、日本アイ・ビー・エム、日本電気、富士通、ミロク情報サービス、NTTデータグループ、TIS、電波新聞社、TOKAIコミュニケーションズ、トランスコスモス、ビッグロブ、三菱電機インフォメーションネットワーク、メイテツコム

○ ビジョン

情報通信ネットワーク社会構築のための重要な担い手として、多様な情報通信サービスの創出、健全な競争市場の発展、安全・安心なネットワーク社会の実現を活動目標とし、これらの活動により事業者のビジネスに貢献するとともに消費者の利益と地域社会の発展及び公共の福祉に資すること

○ 主な活動

- ・多様なネットワークサービス事業の創出 — 技術の発展や政策動向を踏まえた事業創出や課題解決等
- ・健全な競争市場の発展 — 規制緩和で実現した情報通信市場で、更なる公正なICT競争市場の発展
- ・安全・安心なネットワーク社会の実現 — 違法・有害情報への対応などICTサービスの安全性の向上

一般社団法人テレコムサービス協会



- (株) アーラインク
- (株) アイ・オー・データ機器
- (株) アクセル
- (株) 朝日ネット
- イオンリテール (株)
- (株) インターネットイニシアティブ
- (株) インテック
- H.I.S.Mobile (株)
- (株) STNet
- エックスモバイル (株)
- NTTコミュニケーションズ (株)
- (株) NTTデータ
- (株) NTTドコモ
- (株) NTTPCコミュニケーションズ
- (株) 愛媛CATV
- MXモバイル (株)
- (株) オプテージ
- 兼松コミュニケーションズ (株)
- 近鉄ケーブルネットワーク (株)
- (株) コスモネット
- (株) コミュニティネットワークセンター
- (株) サジェスタム
- GMOインターネット (株)
- (株) シー・ティー・ワイ
- JCOM (株)
- (株) Jストリーム
- (株) 情報通信総合研究所
- スターネット (株)
- スマートモバイルコミュニケーションズ (株)
- (株) センターモバイル
- ソニーネットワークコミュニケーションズ (株)
- SORAシム (株)
- だれでもモバイル (株)
- TIS (株)
- (株) 地域ワイヤレスジャパン
- (株) ちゅピCOM
- DXHUB (株)
- (株) TOKAIコミュニケーションズ
- トランスコスモス (株)
- (株) ドリーム・トレイン・インターネット
- ニフティ (株)
- (一社) 日本ケーブルテレビ連盟
- 日本通信 (株)
- ニュー・アイティー・ヴェンチャー (株)
- (株) ハイホー
- (株) 日立システムズ
- ビッグロブ (株)
- 富士通 (株)
- 華為技術日本 (ファーウェイ・ジャパン)
- (株) フォーバルテレコム
- フリービット (株)
- 丸紅ネットワークソリューションズ (株)
- ミーク (株)
- (株) モバイルアーツ
- (株) U-NEXT
- LINE (株)
- 楽天モバイル (株)
- (株) ラネット
- (株) LinkLife
- (株) レキオス
- Y.U-mobile (株)

苦情相談の縮減に向けたMVNO委員会の取組み

- 通信業界の消費者問題に関しての共有や議論の場として、テレコムサービス協会 MVNO委員会では、消費者問題分科会を設置し、原則、毎月、消費者問題分科会を開催し、業界課題等についての共有や議論を行っている。
また、消費者問題分科会にて、消費者保護等に関する各社の取組みについてのヒアリングを適宜実施。
ヒアリング結果を通じ、業界全体の課題の整理を行い、問題改善に向けた議論や情報共有を実施している。
- MVNO委員会 消費者問題分科会の役割
 - ① 消費者問題全般について、総務省の政策検討状況、消費生活センター等での苦情動向、電気通信サービス向上推進協議会等の動向の情報共有を行うこと。
 - ② 消費者問題全般についての課題の抽出、問題点の分析、整理を行うこと、また抽出した課題に対し解決策の検討を行うこと。
 - ③ 電気通信サービス向上推進協議会の各WGに参加して、課題と解決策について検討を行うこと。
 - ④ 消費者問題のに関する政策提言の案の検討を行うこと。

苦情相談に関するMVNO各社へのヒアリングについて

前回のモニタリング定期会合にて、MVNOの苦情相談は、総件数に占める割合及び件数が増加傾向にあり、特にデータ通信専用サービスの苦情相談が増加しているとの指摘を受け、テレコムサービス協会加盟のMVNO39社へ、苦情相談の発生状況や各社の対応状況について、以下内容のヒアリングを実施し、15社より回答を頂戴した。

※回答事業者は次ページ

■ヒアリング内容

- ① 音声サービスとデータ通信専用サービスの提供状況
各社の提供サービスの確認
- ② 両サービスに関する提供内容等の違いの有無について
契約及び解約手続きの方法、アフターサービス、各種手続きチャネル、期間拘束有無など
- ③ 契約チャネルについて
店舗、オンライン、電話勧誘、訪問販売などの状況を確認
- ④ 音声サービスとデータ通信専用サービスの契約割合（契約全体）
契約割合と苦情相談の割合について比較し、苦情相談の割合が妥当であるかなどを確認
- ⑤ その他
苦情相談の状況など

苦情相談に関するMVNO各社へのヒアリングについて

■ 回答事業者

- 株式会社朝日ネット
- イオンリテール株式会社
- 株式会社インターネットイニシアティブ
- 株式会社STNet
- 株式会社オプテージ
- スマートモバイルコミュニケーションズ株式会社
- 株式会社センターモバイル
- ソーネットワークコミュニケーションズ株式会社
- 株式会社TOKAIコミュニケーションズ
- 株式会社ドリーム・トレイン・インターネット
(サービス名：DTI SIM)
- (サービス名：TONE)
- ニフティ株式会社
- 日本通信株式会社
- ニュー・アイティ・ヴェンチャー株式会社
- ビッグロブ株式会社

以上 15社

※ドリーム・トレイン・インターネット社の2サービスは、
2社としてカウント

提供サービス及び提供チャネルについて

回答した15社すべてがオンラインで音声サービスを提供。
また、10社が対面での契約手続きを実施しており、電話勧誘を実施している事業者は、3社のみという結果であった。

提供サービス	提供チャネル				
	オンライン	店舗	電話勧誘	訪問販売	その他
音声サービス	15 /15社	10 /15社	3 /15社	2 /15社	1社が車での移動販売
データ通信専用サービス	13 /15社	7 /15社	2 /15社	2 /15社	

➤ 契約の割合について

右表の通り、苦情相談の比率については、音声サービスよりもデータサービスの方が高い傾向であるため、今回のヒアリングで音声とデータの契約割合を調査。

9社より回答をいただき、内7社が音声サービスの割合が7割以上と回答いただいた。

第17回モニタリング定期会合資料

「苦情相談の傾向分析の結果について」より作成

	総量 比較		前年増減 ※
	23年度	22年度	
MNO	23.5%	26.3%	▲10.4%
FTTH	21.9%	24.7%	▲11.4%
MVNO音声	2.9%	3.0%	▲4.5%
MVNOデータ	5.4%	4.6%	15.9%
MVNO計	8.3%	7.6%	8.8%
プロバイダ	3.0%	2.6%	▲8.1%
ケーブルTV	1.0%	0.9%	4.8%

※前年増減は、総量比較の増減ではなく、件数の増減比

電話勧誘及び訪問販売に関する苦情相談について

電話勧誘及び訪問販売を実施している3社へ、苦情の発生状況等について、追加ヒアリングを実施し、2社より回答を頂戴した。

電話勧誘及び訪問販売での苦情相談の発生において、1社が発生ありと回答。ただし、強引な勧誘により起因した苦情相談は確認できなかった。

質問内容	「電話勧誘」及び「訪問販売」に起因した苦情相談の発生有無について
------	----------------------------------

チャネル	「違いあり」と回答した事業者数	「あり」の場合の具体的な苦情相談内容	
電話勧誘	<u>1</u> /2社	発生要因	料金プラン説明不足
		苦情相談内容	月跨ぎによるキャンペーン適用期間の誤認
訪問販売	<u>1</u> /2社	発生要因	① 営業の認識誤り ② 営業の入力誤り
		苦情相談内容	① キャンペーン誤案内 （紹介キャンペーン適用で端末購入なしでも電子マネーギフトがもらえると案内） ② 受付種別誤り（2回線MNP希望であったが、誤って1回線を新規で受付）

音声サービスとデータ通信専用サービスの提供内容の違いについて

苦情相談の件数は、データ通信専用サービスが音声サービスの2倍以上であり、また、苦情相談の発生内容も異なるため、提供内容に違いがあるかについてヒアリングを実施。

音声サービスとデータ通信専用サービスで、一部提供内容に違いがあるが、データ通信専用サービスで、苦情相談が増加する要因は確認できなかった。

質問内容	音声サービスとデータ通信専用サービスで、以下の個々の提供内容に条件等の違いはあるのか？
------	---

提供内容	「違いあり」と回答した事業者数	各社コメント
営業活動※勧誘など	3 /15社	「あり」と回答した事業者の内、1社は音声の新規受付を停止中。それ以外の2社は、音声契約の獲得推進を図っているとの回答。
契約手続き方法	9 /15社	「あり」と回答した事業者は、音声契約時の本人確認手続きとなっており、それ以外の違いはないため、実際には違いはないという結果。
解約手続き方法	1 /15社	「あり」と回答した事業者は、プリペイドSIM解約に関するもの ※MNP転出時の違いによる「あり」の回答は「なし」とした
期間拘束※違約金の有無	3 /15社	「あり」と回答した事業者の内、2社は音声に関する期間拘束。 1社は端末レンタルに関する期間拘束。
アフターサービス	0 /15社	

苦情相談の項目・観点について

苦情相談の割合が増加している項目・観点について、各社の苦情相談の発生状況及びその頻度や内容についてヒアリング。

苦情相談の多い項目として各社が認識しているのは、ネットワーク品質と通信料金の支払い。解約に関する苦情相談も半数以上の事業者で発生しているが、発生要因として、解約手続きの方法や違約金に関するものは、特に確認できなかった。

苦情相談の項目・観点	発生状況 「発生あり」と回答した事業者数	発生している場合の発生頻度		発生要因など
		多い	少ない	
解約の条件・方法	<u>8</u> /15社	<u>3</u> /8社	<u>5</u> /8社	・MNP予約番号の払い出し期間への申出 ・注意事項を正しく理解されずの苦情
勧められて新規契約又は事業者変更	<u>5</u> /15社	<u>1</u> /5社	<u>4</u> /5社	・契約後のフォローへの苦情
通信料金の支払い（心当たりのない請求等）	<u>10</u> /15社	<u>1</u> /10社	<u>9</u> /10社	・切電忘れによる高額通話 ・闇バイト等の名義貸しによるもの
事業者等の相談窓口の対応	<u>8</u> /15社	<u>1</u> /8社	<u>7</u> /8社	・カスハラの問題あり
通信以外の商品・サービス・コンテンツの料金	<u>5</u> /15社	<u>1</u> /5社	<u>4</u> /5社	
通信料金の設定水準（高額すぎる等）	<u>2</u> /15社	<u>0</u> /2社	<u>2</u> /2社	
端末故障	<u>8</u> /15社	<u>1</u> /8社	<u>7</u> /8社	・店舗で故障対応ができない点 ・発売から5年以上経過した端末など
ネットワークの繋がりやすさ・エリア	<u>8</u> /15社	<u>3</u> /8社	<u>5</u> /8社	・繋がりにくい ・電波が弱い
通信速度制限・利用制限	<u>8</u> /15社	<u>3</u> /8社	<u>5</u> /8社	・未払い者への利用停止による苦情が発生する場合あり
ネットワークの品質	<u>11</u> /15社	<u>3</u> /11社	<u>8</u> /11社	・場所や時間帯によって、通信品質にバラつきがある

フィルタリングの利用率向上に向けた取組み

青少年のスマートフォン利用に際してのフィルタリングサービスの利用促進に向け、（一社）テレコムサービス協会 MVNO委員会では、「MVNOにおける青少年へのフィルタリングサービス加入奨励に関する指針」を策定し、その指針に基づき、フィルタリングサービスの加入率や指針の履行状況について、四半期毎にヒアリングを実施し、公表している。

➤ 概要：

MVNOにおける青少年へのフィルタリングサービスの加入促進を図るため、MVNOの状況に合わせた独自ガイドライン「MVNOにおける青少年へのフィルタリングサービス加入奨励に関する指針」を策定し、環境変化に合わせて、適宜改定している。

➤ 定期ヒアリングについて：

独自ガイドラインに基づき、以下の内容について、MVNO委員会メンバーのMVNO各社へヒアリングを実施し、ヒアリング結果について、MVNO各社への共有及び総務省へ案内している。

- ①申込率：四半期単位でのフィルタリングサービス加入率
- ②有効化措置率：半年単位でのフィルタリングサービスの有効化措置率
- ③青少年利用率：四半期単位での全契約に占める青少年の利用率
- ④独自ガイドラインの履行状況

2024年度の参考速度計測について

2024年度についても、4月にガイドライン及び運用ルールに基づき、計測端末及び計測場所を確定し、5月にMVNO参考速度計測に関する申請書をMVNO委員会メンバーへ案内し、6月14日時点で4社が計測予定。

■スケジュール

- ① ガイドラインに基づき、4月にテレコムサービス協会を通じて、MVNO各社へ、2024年度の「計測場所」及び「計測端末」を案内
- ② 4月に「計測場所」及び「計測端末」を決定※2023年度と同様
 - ・測定場所 : Accuver株式会社
東京都港区西新橋2-35-2ハビウル西新橋9階
 - ・測定端末 : Galaxy S22 (SC-51C) シムフリー
- ③ 5月以降より、参考速度計測実施の申請を開始
※5月中に1社より共同計測にて申請されたため、6月14日を締め切りとして、共同計測に関する申請を実施した。
- ④ 7月～8月に速度計測を実施し完了
- ⑤ 1社が自社ホームページにて速度計測結果を表示（1月27日現在）